

## **Massen-Management bei Neugierigen, Gaffern und Katastrophentouristen**

Wolf R. Dombrowsky

### **Problemstellung**

Großunglücke und Katastrophen stellen immer auch vor Kapazitäts- und Verteilungsprobleme (Warteschlange, Triage): Nicht allen Erfordernissen kann mit den verfügbaren Ressourcen gleichzeitig entsprochen werden. Schon diese Entscheidungsprozesse belasten die Einsatzkräfte. Treten nun noch Faktoren hinzu, die der Schadens- und Bewältigungssituation sachlich nicht zugehören, aber trotzdem Ressourcen binden, so wirkt sich dies alsbald negativ emotionalisierend aus. Das Eintreffen von Neugierigen am Schadensort bewirkt oftmals eine solche Emotionalisierung. Sie führt zu Leistungseinbußen bei den Helfenden durch faktische Behinderungen und gefühlsmäßige Belastungen. Beides macht zusätzlichen Personalbedarf erforderlich, weil (eigentlich unnötige) Ordnungs- und Sicherungsaufgaben hinzutreten und eine streßmindernde Betreuung und eine frühzeitigere Ablösung notwendig werden kann.

Psychologisch läßt sich der Unmut gegenüber Neugierigen verstehen, doch darf nicht überzogen reagiert werden. Nicht jede Widrigkeit der Einsatzsituation und nicht jede Fehlleistung bei der Einsatzdurchführung wird tatsächlich durch Behinderungen durch einströmende Neugierige verursacht. Die zunehmende Empörung gegenüber Neugierigen verstellt nur allzu leicht den Blick dafür, daß im Mittelpunkt aller Anstrengung das Bemühen zu stehen hat, mit verfügbaren Ressourcen möglichst vielen Opfern die bestmögliche Hilfe zuteilwerden zu lassen. Dies ist eine rationale Optimierungsaufgabe und damit ein Managementproblem, das nicht hinter einer emotional verständlichen, aber von vernünftigen Nachdenken entlastenden Sündenbockfunktion verschwinden darf.

### **Wirklichkeitszugänge**

Im Wort "Wirklichkeit" steckt das Verb "wirken", "tun". Unsere Wirklichkeit ist das Ergebnis unseres Tuns - und Lassens. Doch bevor wir tätig werden, machen wir uns ein Bild von der Wirklichkeit, in das zugleich eine Projektion darüber eingeht, wie wir sie haben wollen: "Gaffer" und "Katastrophentouristen" sind solche Projektionen. Wer einströmende Neugierige auf diese Weise etikettiert, will Menschen auf genau diese und keine andere Weise sehen. Denn nur wenn sie so gesehen werden, kann man sie für unsozial, voyeuristisch, störend, böswillig und beseitigungswert halten - Grundvoraussetzungen für die Forderung nach möglichst harten Sanktionen, nach Bußgeldern (bis 10.000 DM), Zwangsverpflichtungen, Bestrafungen, Platzverweisen und Festnahmen. Allesamt Forderungen, die in Deutschland nach den Flußhochwässern 1993 und 1994 auch von Katastrophenschutzbehörden und Organisationen gestellt und unterstützt wurden (Quellen s. Dombrowsky 1995).

Die Johanniter-Unfall-Hilfe Niedersachsens verstieg sich gar zu der Forderung, Schaulustige künftig mit der Teilnahme an einem "Erste-Hilfe"-Kursus zu bestrafen (vgl. Weser Kurier Nr. 89 vom 15.04.1995:23), wodurch Kontraproduktivität zum Programm erhoben würde: Kann man von den zu einem solchen Kurs Verurteilten überhaupt erwarten, daß sie offenen Ohres und mehr noch offenen Herzens zuhören und das Grundhandwerkszeug erlernen, dessen spätere Anwendung zudem ein hohes Maß an Motivation und menschlicher Zuwendung erfordert? Das genaue Gegenteil dürfte wahrscheinlicher sein. Die solchermaßen Verurteilten werden sich ungerecht behandelt fühlen, auf innere Abwehr schalten, den Kurs zähneknirschend über sich ergehen lassen und Ohren wie Herz verschlossen halten. Wir bekommen nicht mehr, sondern weniger Ersthelfer, aber eine Menge mehr Verärgerte und Verstockte.

Der Umgang mit den Schaulustigen vor Ort verläuft mit der gleichen emotionalen Dynamik. Die alte Spruchweisheit, nach der es aus dem Walde so herausschallt, wie man hineinruft, gilt auch hier. Warum sollte, wer sich wie ein Krimineller oder ein Perverser, ein Unsozialer oder ein Böswilliger behandelt sieht, einsichtig, freundlich und hilfsbereit reagieren? Im Gegenteil, die Vorstellung, sein Zuschauen unter Umständen mit 10.000 DM Bußgeld geahndet zu bekommen, während andere fürs Drogen-Dealen oder Oma-Überfallen mit einer Bewährungsstrafe davonkommen, dürfte Modellvorlage für Stammtische werden und damit Projektionen entwerfen lassen, die der zukünftigen Wirklichkeit schon im Vorwege die falsche Wirksamkeit verpassen.

Die Strafandrohung bewirkt, als geistige Vorwegnahme und wirkmächtige Erwartungshaltung, eine Polarisierung, durch die sich Neugierige auf der einen und Helfer wie Ordnungskräfte auf der anderen Seite gegenüberstehen. Die Strafandrohung beseitigt nicht Neugier, sondern zwingt nur die Neugierigen, sich nicht als solche erwischen zu lassen. Doch wird es nicht auf ein lustiges Haschmich hinauslaufen, sondern auf Konfrontation bis zur Feindschaft. Wer derart massiv mit Strafe bedroht wird, ohne daß dem auch nur ansatzweise ein entsprechend hohes Unrechtsbewußtsein korrespondiert, der wird emotional auf "stur" schalten und den Rechtsweg bis zum Exzeß ausschöpfen: "Das sollen die erstmal beweisen, daß ich ein Gaffer bin..."

Die einsatztaktischen Folgen extremer Formalisierung sozialer Beziehungen über den Rechtsweg läßt sich am Beispiel von Demonstrationen nachvollziehen. Der rechtsstaatlich erforderliche (und auch gerechtfertigte) Aufwand, um zwischen friedlichen und gewalttätigen Demonstranten beweiskräftig unterscheiden zu können, ist erheblich, aber immerhin aufgrund sichtbarer Handlungen nachweisbar. Wie aber will man beispielsweise bei einem Hochwasser oder einem Neugierstau auf der Gegenseite bei einem Autobahnunfall den Straftatbestand nachweisen? War jemand nur Passant, der nicht passieren konnte, weil ihn die anderen behinderten? War jemand "Gaffer" und Stauerzeuger oder mußte er nur bremsen, weil die Vorderleute dazu zwangen? Wahrscheinlich werden die Rechtsschutzver-

sicherer als bald eine spezielle Absicherung gegen Gafferrisiken anbieten...

### **Vom Kontraproduktiven zum Konstruktiven**

Das Ziel einer rationalen Einsatzabwicklung war als Managementaufgabe umschrieben worden, bei der es darauf ankommt, möglichst vielen so schnell wie möglich und so gut wie möglich zu helfen. Dies schließt eine Menschenführung ein, die diese Optimierung nicht als Vernutzung der verfügbaren Ressourcen versteht, sondern die die Belastungen des Einsatzes möglichst gering hält und vermeidbaren Verschleiß unterbindet. Schon aus diesem Grunde sollte man die emotionale Dynamik nicht geringschätzen, die einem in Richtung Verteufelung und Kriminalisierung verlaufenden Polarisationsprozeß gegenüber Neugierigen entwächst.

Zu den fürsorglichen Gründen treten weitere hinzu. Gesetze und Vorschriften, die sich nicht exekutieren lassen, z.B. weil eine Beweissicherung kaum möglich oder Rechtsgleichheit nicht zu gewährleisten ist (was z.B. wäre ein schwere oder weniger schwere Gafftat?), führen den Rechtsstaat ad absurdum und die Exekutivorgane in die Krise. Gleiches droht von der Gegenseite. Gesetze und Vorschriften, die von der Bevölkerung nicht als Werte und Normen gelebt und anerkannt werden, sind zwar legal, erscheinen aber nicht als legitim. Geltung und Gültigkeit fallen auseinander, ein Unrechtsbewußtsein existiert nicht und damit auch kein moralischer Druck, der die Verhältnisse zum Besseren wendet.

Am eindrucksvollsten aber ist die numerische Seite der Problematik. Auch wenn die folgenden Zahlenangaben auf teilweise stark abweichenden Schätzungen beruhen, (es gibt keine Neugierigenstatistik), sind sie für die Argumentation aufschlußreich: Den Untergang der "Herald of Free Enterprise" am 06. März 1987 im Hafen von Zeebrügge, bei dem 134 Menschen den Tod fanden, haben in den darauf folgenden Wochen mehr als 150.000 "Katastrophen-Touristen" besucht. Der Tanklastwagen-Unfall in Herborn, der am 07. Juli 1987 sechs Häuser in Schutt und Asche legte, animierte allein in den ersten drei Wochen nach dem Unfall rund 100.000 Menschen zu einem Trümmerrundgang. An Wochenenden brachten die sogenannten "Katastrophen-Touristen" den Verkehr zum Zusammenbruch. In Köln, während des bereits zitierten Rheinhochwassers zur Jahreswende 1993/94, pilgerten an den Wochenenden Zehntausende und an jedem Wochentag Tausende in Richtung Altstadt. Wie will man derartiger Massen Herr werden? Sie gar mit Bußgeldern belegen, zu Rettungsarbeiten zwangsverpflichten oder für die Teilnahme an Erste-Hilfe-Kursen herauspicken?

Wenn man bedenkt, daß zu den Höhepunkten der Anti-Atom-Bewegung, (Brunsbüttel, Grohnde, Kalkar) zwischen 5.000 und 15.000 Polizisten im Einsatz waren, daß das Geleit des Castor-Transports (24./25.04.95) 6.500 Polizisten notwendig machte, wird man ermes- sen können, was eine wirksame Verhinderung von Neugierigen in der Größenordnung von Zeebrügge, Herborn oder Köln abverlangen würde. Ist das leistbar? Und ist es wünschens-

wert, Hilfeinsätze unter Polizeischutz ablaufen zu lassen und die dabei auftauchenden Menschen als potentielle Straftäter wahrzunehmen und zu behandeln?

Die Einsatzkräfte und ihre Führungen wissen längst, daß eine konfrontative, gesetzlich sanktionierende Intervention personell nicht leistbar ist. Dies gilt insbesondere für Großereignisse, trifft aber auch im Kleinen zu. Selbst bei Verkehrsunfällen oder Wohnungsbränden wären die Einsatzkräfte überfordert, sollten sie auch noch auf rechtsstaatlich angemessene Weise gegen den Tatbestand des Gaffens einschreiten. Was also ist zu tun? Soll man resignieren? Den Ärger über Behinderungen in sich hineinfressen?

Die Lösung ist viel einfacher. Die sogenannten Gaffer und Katastrophentouristen werden nur deshalb zu einem Problem, weil man sie ausschließlich aus einer Negativ-Perspektive wahrnimmt. Ihnen werden bestrafenswerte Motive unterstellt, vor allem aber wird ihnen überhaupt nicht zugetraut, etwas ganz anderes zu sein und etwas ganz anderes zu können: nämlich potentielle Helfer, die zur Selbstregulierung und zur Kooperation in der Lage sind. Tatsächlich zeigen Erfahrungen aus anderen Ländern, daß schon mit relativ einfachen Mitteln Neugierige dazu gebracht werden können, sich im Sinne der Einsatzabwicklung vernünftig zu verhalten. Das Haupthindernis sind dabei nicht die Neugierigen, sondern die Dominanz falscher Vorstellungen, die aus neugierigen Menschen sensationsgeile Monster formen.

Der erste Schritt auf dem Weg zu einem kooperativen Umgang mit einer sehr ursprünglichen, den Menschen ausmachenden Antriebskraft, der Neugier, hat also darin zu bestehen, diese Antriebskraft anzuerkennen und zu akzeptieren.

Der zweite Schritt ist darauf zu richten, Umgangsformen zu entwickeln, durch die neugierige Menschen dennoch als Menschen behandelt werden.

Der dritte Schritt geht dann hin zur Entwicklung von Maßnahmen und Einsatzkonzepten, durch die Neugierige geeignet angesprochen, einbezogen und gelenkt werden können.

Alle drei Schritte zusammen ermöglichen einen grundsätzlich anderen Umgang mit einem Phänomen, dessen Emotionalisierung nur zu kontraproduktiven Effekten führt, nicht aber zu Lösungen.

## **Lösungen**

Neugier ist eine menschliche Wesensart. Ohne sie gäbe es kein Vordringen ins Unbekannte, keine Wissenschaft, keine Kultur. Ohne Versuchung keine Versuche, ohne Versuche keine Entdeckungen und keine Irrtümer. Ohne Irrtümer gäbe es jedoch auch keine Korrekturen. Die Scheiternsfälle, und damit auch Unfälle und Katastrophen, sind der empirische Beweis für mangelndes Vermögen. Von daher sind die Scheiternsfälle die Mahnmale, die Korrektur

einfordern und zugleich die Chance zur Reflexion über Versuch und Irrtum gewähren. Auch deswegen dürfen die Zäsuren des Scheiterns nicht unter den Teppich gekehrt werden. Je mehr Menschen mit dem Scheitern des Menschen konfrontiert werden, desto größer die Chance für Besonnenheit und Vorsicht, für Innehalten und Sinnsuche. Man frage einmal Helfer, die in Ruanda, Somalia, Armenien oder im Sudan waren, was ihnen im Leben wichtig ist. Man befrage die sogenannten Gaffer bei einem schweren Unfall, was ihnen durch den Kopf geht. Sie denken an ihre Familie, daran, was wäre, wenn es ihnen so erginge. Mit anderen Worten: Die Neugierigen suchen nicht ausschließlich den Nervenkitzel, die Sensation, das Grauen, sie identifizieren sich auch mit dem Furchtbaren, das jeden treffen kann. Diese Energie, die auf abstrakterem Niveau allein in Deutschland jährlich über 7 Mrd. DM Spendengelder einbringt, wartet nur darauf, konstruktiv adressiert zu werden.

Konstruktive Adressierung meint, am Mitgefühl anzuknüpfen und kenntlich zu machen, daß es der Mithilfe bedarf, um Scheitern mildern und überwinden zu können. Eine solche Ansprache wird jedoch nur gelingen, wo die Denunziation (Gaffer, Voyeur) ebenso unterbleibt, wie der Kommandoton (Weg frei! Stören Sie nicht!). Und es bedarf vor allem bei den Hilfeleistenden der Einsicht, daß sie, trotz aller Spezialisierung und Professionalisierung, das Helfen nicht gepachtet haben und die Einsatzorte nicht als Lehen auf Lebenszeit besitzen. Vielmehr sollte auch einmal darüber nachgedacht werden, warum das erste Glied der Rettungskette, die spontane Laienhilfe, zunehmend schwächer geworden ist. Könnte es nicht sein, daß die "Weg-Da-Jetzt-Kommen-Die-Retter"-Attitüde der Hilfeleistungsorganisationen die Laien ganz massiv in die Zuschauerrolle gedrängt haben?

Worum es zu gehen hätte, wäre doch, die an die Einsatzorte strömenden Menschen als potentielle Ersthelfer zu sehen, sodann als potentielle Mitglieder einer Organisation, in jedem Falle aber als eine potentielle Ressource, die, bei geeignetem Ressourcen-Management, den ambivalenten Status des passiven Zuschauers auf angenehme Weise überwinden kann, indem miterlebt und mitgeföhlt werden kann, was die organisierten Helfer am meisten motiviert: sich als ein Mensch erleben zu dürfen, der gebraucht wird, der nützlich ist, der etwas Gutes und Richtiges getan hat.

Deswegen sollten Einsatzkräfte darauf trainiert werden, Menschen nicht als perverse Gaffer und Belästiger wahrzunehmen, sondern als Mitmenschen, die mithelfen können. Zehn Armbinden im Einsatzfahrzeug mit der Aufschrift "Ordnungskraft" helfen ebenso Wunder wie Trassenband. Aus sogenannten Gaffern werden flugs wichtige Helfer, die selbstorganisierend Platz schaffen, Wege freihalten und damit positiv entlasten. Einfache Anweisungen wie z.B.: "Haken Sie sich bitte unter, bilden Sie eine Kette entlang unserem Einsatzweg", Aufrufe nach Freiwilligen für notwendige Hilfen (vom Botendienst bis zum Kaffeekochen) oder nach "Kameraleuten" für die Dokumentation domestizieren erstaunlich gut (vor allem die Videofilmer und Actionknipser!). Es bedarf ein wenig Phantasie, vor allem eines vorgängigen Brainstorming, um im Einsatz auf kreative und alle überraschende Weise einbinden zu

können. Die Erfahrung mit derartigen Maßnahmen zeigt, daß die Neugierigen auch Begierige sind und gern mittun. Dies bedeutet nicht, daß es einen Anteil gibt, der nicht mittun will und sich nicht einbinden läßt - er ist jedoch erstaunlich klein und er wird erstaunlich schnell "kuriert" - ganz ohne Gesetze, Bußgelder und generelle Strafandrohungen.

Wir sollten wieder lernen, Menschen als Menschen zu behandeln und wir sollten darauf vertrauen, daß Menschen zwischen falsch und richtig unterscheiden können. Niemand ist so dumm, sich nicht selbst als Opfer von Unglück und Katastrophe sehen zu können und zu wissen, wie wichtig schnelle Hilfe ist. Bieten wir also eine Hilfe an, die diese Grundeinsicht hin zu aktivem Mithelfen unterstützt und befördert!

Dombrowsky, W.: "Katastrophentourismus - vom Gaffer zum Helfer?", 4. Seminar über Großschadensereignisse der Berliner Polizei und Feuerwehr, 13./14.10.1994, Seminarband, Berlin 1995 (ISSN 0948-1559)

Dr. Wolf R. Dombrowsky  
Katastrophenforschungsstelle,  
Christian-Albrechts-Universität zu Kiel,  
Olshausenstr. 40  
24098 Kiel  
(0)431 880 3465